

Projektiassistenttina toimiminen Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehittävässä projektissa

Vivianna Väisänen

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityön
ja kielten
koulutusohjelma

22.5.2018



Tekijä(t) Vivianna Väisänen	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Projektiassistenttina toimiminen Haaga-Helian johdonassistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehittävässä projektissa	Sivu- ja liitesivumäärä 23 + 18
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on osa Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehittävää projektia. Projektissa on tarkoitus selvittää millaisia muutoksia koulutuksesta valmistuvien työkentällä mahdollisesti tulevaisuudessa tapahtuu, ja mitä ydinosaamisia koulutusohjelmasta valmistuvat tulevat tarvitsemaan työpaikoilla. Koulutusohjelman kehittämisellä pyritään varmistamaan, että koulutusohjelma vastaa jatkossakin työelämän tarpeisiin ja edistää koulutusohjelmasta valmistuvien työllistymistä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tukea projektin alulle saamista tekemällä yhteistyössä muiden projektiin osallistuvien henkilöiden kanssa taustoittavaa tiedonhakua projektia varten, suunnitella osana projektia tehtävää julkaisua ja tiedonkeruuta haastatteluilla, ottaa osaa pilottihaastatteluiden tekoon ja toimia projektin alkuvaiheen dokumentaationa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi projektin ja sen eri vaiheiden kuvaukset, teemahaastattelurunko tulevia haastatteluja varten, kolme pilottihaastattelua ja niiden dokumentointi sekä osana projektia tehtävän julkaisun julkaisuehdotus. Projektissa syntyville dokumenteille perustettiin myös oma Sharepoint intranet-sivusto, joka tulee helpottamaan dokumenttien hallintaa projektin jatkuessa vielä syksyllä 2018.</p> <p>Teemahaastattelurunkoa testattiin kolmen pilottihaastattelun verran kahdella eri tavalla: kasvotusten tehtävällä haastattelulla ja sähköpostitse tehtävällä haastattelulla. Testauksen perusteella päädyttiin suositteluun projektissa myöhemmin tehtäviin haastatteluihin ensisijaiseksi haastattelutavaksi kasvotusten haastattelemista.</p>	
Asiasanat Johdon assistenttityö, tietotyö, kehittäminen, yhteiskehittäminen	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	2
1.2	Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä	3
2	Työn ja osaamisvaatimusten muutokset.....	4
3	Johdon assistenttien koulutus ja työllistyminen.....	8
4	Projektin toteuttaminen.....	10
4.1	Tiedonhaku ja haastatteluiden suunnittelu	10
4.2	Pilottihaastatteluiden purku	12
4.3	Haastattelu 1, 7.2.2018: HR Manager, Partner assistenttivuokraus yrityksestä ...	12
4.4	Haastattelu 2, 15.2.2018: HR Specialist pelialan yrityksestä	14
4.5	Pilottihaastattelu 3, 17.4.2018: HR specialist metsäteollisuuden yrityksestä	15
4.6	Julkaisun suunnittelu.....	16
4.7	Kehitysprojektin jatkuminen syksyllä 2018	17
5	Tulokset	18
6	Opinnäytetyön arviointi.....	20
6.1	Loppusanat.....	21
	Lähteet	22
	Liitteet.....	24
	Liite 1. Teemahaastattelurunko	24
	Liite 2. Muistio ensimmäisestä haastattelusta: HR Manager, Partner assistenttivuokraus yrityksestä	26
	Liite 3. Muistio toisesta haastattelusta: HR Specialist pelialan yrityksestä	30
	Liite 4. Sähköpostitse suoritettu kolmas pilottihaastattelu: HR specialist metsäteollisuuden yrityksestä.....	33
	Liite 5. Muistio julkaisun suunnittelukokouksesta 11.4.2018	37
	Liite 6. Julkaisuehdotus	39

1 Johdanto

Haaga-Helian missio on: ”avaa ovet työelämään”. Tämän mission toteutumisen varmistamiseksi on tärkeää, että johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sisältö pidetään ajantasalla, jotta se todella avaa ovet valmistuville opiskelijoille tulevaisuuden työelämään.

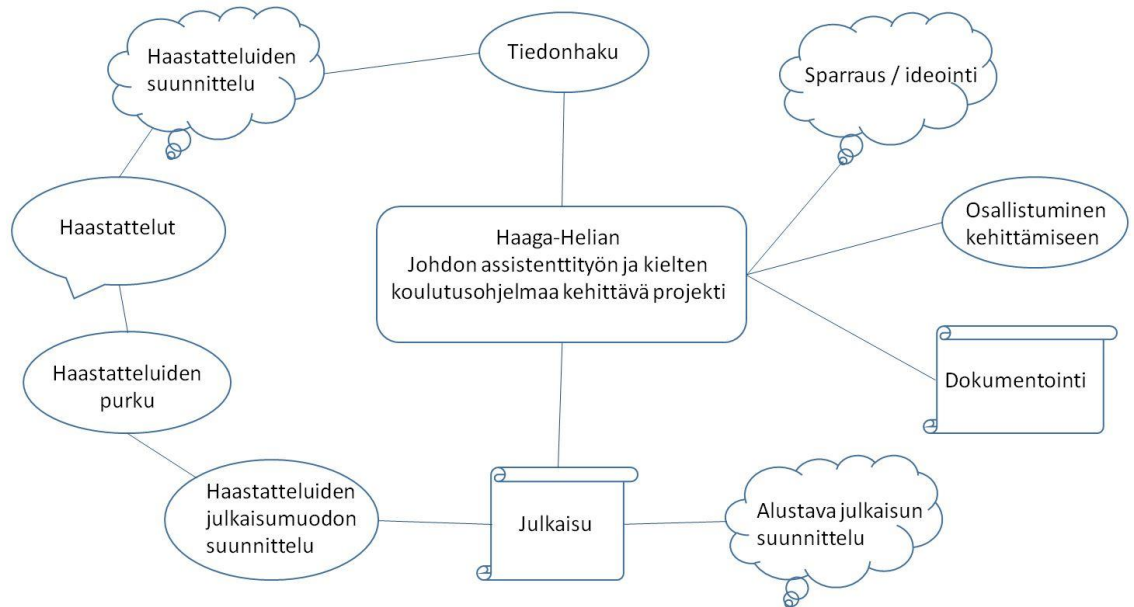
Koulutusohjelman sisällön tarkasteleminen ja kehittäminen on tärkeää nyt työelämän murroksen ollessa käynnissä ja sen luodessa uudenlaisia osaamisvaatimuksia johdon assistenttikoulutuksesta valmistuvien työkentälle. Koulutusohjelman kehitysprojektissa on tarkoitus selvittää millaisia muutoksia koulutuksesta valmistuvien työkentällä mahdollisesti tulevaisuudessa tapahtuu ja mitä ydinosaamisia he tulevat tarvitsemaan työpaikoilla tulevaisuudessa. Koulutusohjelman kehitystyöllä siis varmistetaan, että koulutusohjelma vastaa jatkossakin työelämän tarpeisiin ja edistää koulutusohjelmasta valmistuvien työllistymistä.

Haaga-Helia on toteuttanut vastaavanlaisia kehitysprojekteja aiemmin, joista on tehty mm. julkaisut: European Management Assistants –Work, challenges and the future (Tuorinsuo-Byman, S. 2008), Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi (Siivonen & Vuori, 2009) ja Management Assistant 2020 (Karjalainen, P. 2013). Lisäksi Haaga-Helia on tehnyt yhteistyössä Aito HSO ry:n kanssa vuonna 2016 osaamistarvekartoituksen alumnikyselynä, johon vastasi yli 600 assistenttityön koulutuksesta valmistunutta alumnia. Tässä projektissa tullaan käyttämään pohjana tämän kyselyn tuloksia, ja Haaga-Helian viimeisintä johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuvien työelämää selvittänyttä ”Management Assistant 2020”-tutkimusta. Aito HSO ry:n vuoden 2016 osaamiskartoituksesta on tätä opinnäytetyötä varten ollut käytettävissä sekä johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmajohtajan tekemä koonti että Päivi Karjalaisen kyselyn tuloksia esittelevä Power Point esitys.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma ja koulutusohjelmajohtaja Tuula Tuomainen. Opinnäytetyön tarkoitus on tukea johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehittävä projektin alulle saamista ja olla osa itse kehitystyötä yhteistyössä muiden projektiin osallistuvien kanssa.

Osallistun opinnäytetyölläni koulutusohjelman kehitystyöhön tekemällä tiedonhakua, suunnittelemalla yhteistyössä muiden osallistujien kanssa haastatteluja, osallistumalla pilottihaastatteluiden tekoon ja ottamalla osaa kehitysprojektista tehtävän julkaisun

suunnitteluun, sekä projektin kulun dokumentointiin. Käytännön yhteyshenkilönä projektissa toimi lehtori Eija Kärnä ja mukana projektissa oli myös seitsemän muuta johdon assistenttityön koulutusohjelman opiskelijaa, joiden kanssa teen yhteistyötä. Alla olevassa kuvassa havainnollistan omaa rooliani projektissa (kts. kuva 1).



Kuva 1 Oma roolini projektissa

1.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

”Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on löytää tuotteen tai kehittämistehtävän taustalla olevat asiat tai ongelmat ja kehittää opinnäytetyön avulla kyseistä asiaa.” (Drake & Salmi 2018). Opinnäytetyö on osa projektia, jossa on tarkoitus kehittää johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa niin, että se vastaa tulevaisuuden työelämän haasteisiin varustamalla opiskelijat tarvittavilla osaamisilla. Kehittämisen kohteena on siis koulutusohjelmamme ja kehittämisen tarve syntyy työelämässä tarvittavien osaamisvaatimusten muutoksista. Opinnäytetyöni koostuu tehdystä tiedonhausta, yhteistyössä muiden osallistujien kanssa tehdystä haastatteluiden ja julkaisun suunnittelutyöstä, pilottihaastatteluista ja niiden purkamisesta, sekä projektin kulun dokumentoinnista.

Vilka & Airaksisen (2003, 9) mukaan ”tärkeää on, että ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin”. Koska tässä opinnäytetyössä osallistun kehitystyön tekoon

yhteistyössä projektin muiden osanottajien kanssa, päädyin siihen, että toiminnallinen opinnäytetyö olisi tässä tilanteessa sopivin vaihtoehto opinnäytetyöni muodoksi.

1.2 Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Yhtenä tiedonhakumenetelmänä projektissa käytetään teemahaastattelua.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka eroaa muista puolistrukturoiduista haastattelumenetelmistä siten, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun aihepiirit eli teema-alueet, on kaikille haastatteluille samat. Muissa puolistrukturoiduissa menetelmissä esimerkiksi kysymykset tai jopa niiden muodot voivat olla kaikille haastatteluille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.)

Haastattelu on hyvin joustava tutkimusmenetelmä, joka sopii moniin erilaisiin tilanteisiin. Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, ja tällainen tilanne antaa mahdollisuuden kohdentaa tiedonhankintaa itse tilantessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35.) Haastattelu sopii myös hyvin tutkimusprojektimme menetelmäksi, sillä tarkoituksenamme on selvittää erilaisilta jo työelämässä toimivilta henkilöiltä mielipiteitä ja kokemuksia tulevaisuudessa tarvittavista johdon assistentin osaamistarpeista.

2 Työn ja osaamisvaatimusten muutokset

Työelämä Suomessa on murroksessa. Muutokset työelämässä on huomattu viime vuosina, ja aihe on pyörinyt näkyvästi julkisessa keskustelussa. Jo Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman pääsykoemateriaalina keväällä 2016, käytettiin osaa Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisusta ”Palvelutalouden murros ja digitalisaatio - Suomen kasvun mahdollisuudet” vuodelta 2015, joka osaltaan herätti kiinnostuksen myös tätä kehitysprojektia kohtaan ja vaikutti opinnäytetyöni aiheen valintaan. Työ- ja elinkeinoministeriön seuraavana vuonna tehty selvitys (2016, 8) listaa seuraavia muutoksia, jotka vaikuttavat työelämäämme:

- Globalisaatio; nopeus ja laajuus
- Väestön ikääntyminen, työikäisen väestön ja työpanoksen väheneminen
- Informaatio- ja viestintäteknologian murros
- Palveluelinkeinojen kasvu
- Toimialojen rajojen hämärtyminen
- Asiantuntijatyön lisääntyminen
- Toimihenkilöistyminen
- Työntekijyyden ja yrittäjyyden rajojen hämärtyminen
- Työtehtävien ja osaamisvaatimusten polarisoituminen
- Yksilöllisten osaamistarpeiden vahvistuminen
- Kiinteään työskentelypaikkaan sidonnaisuuden väheneminen
- Verkostomaisen työskentelyn lisääntyminen
- Maahanmuuton ja monikulttuurisuuden lisääntyminen
- Johtamistapojen ja vuorovaikutustapojen muutokset
- Työurien vaihtelut, työsuhteiden monimuotoisuus
- Yksilöllisyyden vahvistuminen (”Y-sukupolvi”)
- Pienten työpaikkojen merkityksen korostuminen

Useita näistä muutoksista on pohdittu Päivi Karjalaisen jo vuonna 2013 julkaistussa ”Management Assistant 2020” - tutkimuksessa sekä Sitran vuoden 2016 työpaperissa ”Millainen on työn ja työmarkkinoiden tulevaisuus?”, joten seuraavaksi käyn läpi teemoittain seikkoja työn muutoksesta vertaillen Päivi Karjalaisen näkemystä työn tulevaisuudesta Mikko Mäenpään näkemykseen vuonna 2016 julkaistussa Sitran työpaperissa.

Merkittävimmät tulevaisuuden muutokset työssä johtuvat erilaisista demografisista ja taloudellisista muutoksista, globalisaatiosta ja organisaatioiden muutoksista. Myös tekniikan jatkuva kehitys, työn liikkuvuus ja sosiaalisen median vaikutus liiketalouteen toimivat muutoksen ajureina. (Karjalainen 2013, 130.) Mäenpää (2016, 3) mainitsee julkaisussaan samoja seikkoja muutoksen taustaksi lukuunottamatta sosiaalista mediaa.

On tärkeää pysytellä ajantasalla sosiaalisen median muutoksista, sillä muutos itsessään on sen perusluonne. Sosiaalisen median ja intranetin merkitys tulee kasvamaan

organisaation sisäisessä viestinnässä ja niitä käytetään myös projektitoissa, erityisesti kansainvälisissä projekteissa. (Karjalainen 2013, 60.)

Tulevaisuudessa työn tekeminen ei riipu paikasta. Etätyömahdollisuudet ovat kasvaneet ja työtä tehdään paljon virtuaalisesti. Virtuaalityö on uusi työn muoto, joka vaatii keskustelua sen käytännöistä. Sen lisäksi että virtuaalityö vähentää matkustamisen tarvetta, se voi myös mahdollistaa yhteenkuuluvuuden tunteen luomisen kansainvälisissä yrityksissä. Eri kulttuurien välille saattaa rakentua uusi virtuaalinen silta ja sen myötä uusi virtuaalinen kulttuuri, joka on yksi virtuaalityön hienoista eduista. (Karjalainen 2013, 69.)

Mikko Mäenpää on yhtä mieltä Karjalaisen kanssa työn suorituspaikasta riippumattomuudesta:

Työpaikkoja ja työskentelytapoja tulee kehittää. Uudessa teknologiaympäristössä työtä ei ole tarpeen sitoa enää samalla tavalla aikaan eikä paikkaan kuin aiemmin. Työ ja fyysinen työpaikka ovat käsitteinä yhä kauempana toisistaan. Työstä tulee enemmän henkilökohtaista ja yksilöllistä. Jotta uutta tietoa voidaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti, on työntekijälle annettava enemmän vapauksia uuden teknologisen tiedon hyödyntämiseen. (Mäenpää 2016, 6.)

Molemmat kirjoittajat ovat samaa mieltä globaalin verkostoitumisen kasvusta tulevaisuudessa. Informaatioteknologian kehittyessä ja markkinoiden avautuessa yhä enemmän, työ yli eri aikavyöhykkeiden tulee olemaan osa jokapäiväistä työtä ja tapahtuu esimerkiksi sähköpostitse, puhelimitse tai ns. webinaarien tai videokokouksien avulla. (Karjalainen 2013, 55.) Mäenpää (2016, 6) toteaa samasta aiheesta ”Etäisyys globaaleihin markkinoihin häviää verkossa. Samalla digitalisaatio antaa mahdollisuuden työn tuottavuuden nostoon varsinkin Suomen kaltaisissa kehittyneissä, korkean tuottavuuden talouksissa”.

Tähän mennessä teknologia on aina lisännyt työpaikkoja ja nostanut reaali-palkkoja. On kuitenkin selvää, että kaikki työ joka voidaan automatisoida, kannattaa tulevaisuudessa automatisoida ja tästä seuraa riski, että työ ja täten työpaikat näillä automatisoitavilla aloilla merkittävästi vähenevät. (Mäenpää 2016, 6.)

Karjalaisen (2013, 58) mukaan tekniikan käytöllä rutiinitöiden vähentämiseen voi olla kolme erilaista seurausta:

- Rutiinien vähentäminen vapauttaa aikaa ajatustyöhön ja antaa mahdollisuuden keskittyä vaativimpiin tehtäviin ja tätä kautta lisää luovuutta.
- Rutiinitehtävien väheneminen saattaa johtaa työn kuormittavuuden kasvuun kun vähemmän vaativia tehtäviä ei enää ole, vaan keskitytään vain vaativimpiin tehtäviin.

- Rutiinitehtävien automaatiosta voi syntyä uusia asioita tilalle tai se voi muuttaa ihmisten ja koneiden suhdetta toisiinsa.

Tulevaisuudessa vuorovaikutus ja voimasuhteet työpaikalla saattavat muuttua. Päivi Karjalaisen tutkimukseen vastanneet ennustavat, että tulevaisuuden organisaatiot eivät enää niin usein toimi ns. ylhäältä-alas-tyyliin vaan ennenemmin alhaalta-ylös. Työn hierarkiat ovat siis muuttumassa. Lisäksi tulevaisuuden työympäristöt tulevat olemaan haavoittuvampia kuin tänä päivänä, liike-elämän vauhti kasvaa ja pitkäaikaiset yhteistyösuhteet muuttuvat lyhytaikaisiksi. (Karjalainen 2013, 65.) Myös Mäenpään (2013, 3) mielestä tulevaisuudessa työympäristössä on tapahduttava rakennemuutos teknologian kehittyessä tuottavuuden takaamiseksi.

Tuottavuuden paraneminen ei riipu pelkästään teknologiasta, vaan johtamisella, työn organisoinnilla ja avoimella viestinnällä on yhä suurempi vaikutus yksittäisen työpaikan tai yrityksen tuottavuuden kehitykseen. Muutos antaa mahdollisuuden luoda työpaikoille työnantajan ja palkansaajan keskinäiseen vuorovaikutukseen perustuvia uudenlaisia toimintatapoja. (Mäenpää 2013, 3.)

Nämä edellä mainitut seikat osoittavat tarpeen kehittää myös johdon assistenttien ja kielten koulutusohjelmaa edelleen vastaamaan muuttuviin haasteisiin. Mäenpää ottaa myös Sitran julkaisussa suoraan kantaa koulutuksen kehittämiseen:

Uudistuminen edellyttää koulutuksen ja osaamisen päivittämistä. Koulutuksen tason tulee olla globaalisti kilpailukykyistä. Tutkintojen lisäksi tarvitaan myös käytännöllisempää osaamista. Koulutusjärjestelmän tulisi uudistua olosuhteisiin, joissa käytännöllinen osaaminen ja sen kehittäminen on ihmisille entistä tärkeämpää. Lisäksi tarvitaan monipuolista teknologista koulutusta. Verkostot tarjoavat hyvän mahdollisuuden työssäoppimiseen. (Mäenpää 2016, 6.)

Myös Aito HSO ry on pyrkinyt selvittämään tulevaisuuden työelämää yhteistyössä Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kanssa. He ovat teettäneet vuonna 2016 Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuneiden alumnien parissa osaamiskartoituksen, johon vastasi yli 600 henkilöä, joista noin 40% oli ollut vastaushetkellä työelämässä n. 20 vuotta.

Tähän Aito HSO ry:n vuoden 2016 kyselytutkimukseen vastanneet alumnit ovat tulevaisuuden haasteista huolimatta luottavaisia assistenttien työn jatkuvuuteen. Vastausten joukossa uskottiin perinteisten sihteerin- ja toimistotöiden siirtyvän mahdollisesti muiden ammattiryhmien tehtäväksi ja assistentin roolin yrityksessä kasvavan merkittävämmäksi yhteiskunnan muuttuessa kiireisemmäksi. Yritysjohdon uskotaan tarvitsevan tukea jatkossakin arkirutiineihinsa työn sujuvoittamiseksi.

Kyselytutkimuksessa nousi esiin myös kehittäminen usealla eri osa-alueella työssä; ei riitä, että työntekijä osaa vain soveltaa oppimaansa, vaan on tarpeen myös osata kehittää työtä ja organisaation toimintaa. Kyselyn (2016) mukaan tulevaisuudessa uskottiin asiantuntijatehtävien kasvuun ja vastaajat kokivat assistentin koulutuksen antavan hyvän ponnistuslaudan asiantuntijatehtäviin.

3 Johdon assistenttien koulutus ja työllistyminen

Tässä kappaleessa avaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun taustaa ja kerron johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta sekä sen antamista työllistymismahdollisuuksista.

Haaga-Helia on vuonna 2007 Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulun ja Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun yhdistymisen tuloksena syntynyt ammattikorkeakoulu. Haaga-Helia kouluttaa myynti-, palvelu- ja yrittäjähenkisiä asiantuntijoita yritysten tarpeisiin. Oppilaitoksen toiminnan lähtökohtina on työelämän tarpeisiin vastaamisen lisäksi käytännön läheisyys ja halu olla edelläkävijä. Haaga-Helian missio onkin ”avaa ovet työelämään”. Missio kuvaakin hyvin opiskelijoiden hyvän työllistymisen lisäksi Haaga-Helian laajaa yritysyhteistyötä ja ajassa elämistä. (Haaga-Helia 2017a.)

Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuvilla tradenomeilla on hyvät valmiudet toimia vieraiden kielten ja kulttuurien, yhteisöviestinnän, ICT-työympäristön sekä liiketoiminnan osaamisalueilla. Johdon assistentti on projektin hallinan, organisoinnin ja viestinnän ammattilainen ja osaa toimia vaativissa ammattilanteissa suomen ja englannin lisäksi myös vähintään kahdella muulla kielellä (espanja, kiina, saksa, ranska, ruotsi ja venäjä.) Koulutuksesta valmistuneet toimivat mm. markkinointi- tai viestintäpääällikköinä, johdon assistenteina sekä henkilöstö-, PR- tai tapahtumakoordinaattoreina. (Haaga-Helia 2017b.)

Aito HSO ry on hallinnon ja toimistotyön korkeastikoulutettujen ammattilaisten alumni- ja ammattijärjestö, jonka jäseniä ovat Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuneet tradenomi, HSOt sekä Helsingin Sihteeripistosta valmistuneet HSO-sihteerit (Aito HSO a.) Haaga-Helia ammattikorkeakoululla on partnerisopimus Aito HSO ry:n kanssa ja yhteistyö Aito HSO ry:n kanssa tähtää HSO-opiskelijoiden tukemiseen ja motivoimiseen opinnoissa. Yhteistyö sisältää mm. työelämäkummitoimintaa, alumnipaneeleja, asiantuntijaluentoja, järjestöesittelyjä, rekrytointipäiviä ja opiskelijainfoja. (Aito HSO b.)

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuvat opiskelijat työllistyvät erittäin hyvin koulutustaan vastaaviin tehtäviin. Aito HSO ry:n n. 2 600 jäsentä edustavat yli 300 eri tehtävänimikettä. Tehtävänimikkeiden joukossa on mm. assistentteja eri aloilta, tiedottajia, toimistopääälliköitä kuin toimitusjohtajakin. Neljä viidestä Aito HSO ry:n jäsenestä työskentelee yksityisellä sektorilla ja n. 13 prosenttia valtion palveluksessa ja loput kuntien palveluksessa. (Aito HSO c.)

Aito HSO ry:n jäsenilleen tekemän osaamiskartoituksen (2016) mukaan 40% jäsenistä toimi henkilöassistentteina yhdelle henkilölle ja 60% ei henkilöassistentteina. Kyselyyn vastanneiden alumnien nimikkeitä olivat:

- assistentti
- sihteeri
- asiantuntija
- koordinaattori, hallinnon koordinaattori, PR-koordinaattori
- palvelukoordinaattori
- hallinto- (+erilaisia etu-tai jälkiliitteitä)
- erikoissuunnittelija
- taloushallinnon moniosaaja
- palveluvastaava
- toimistonhoitaja/-päällikkö
- back office –asiantuntija
- assistant controller

4 Projektin toteuttaminen

Tässä kappaleessa käyn läpi projektin eri toteutusvaiheita. Projektin suunnittelu ja tiedonhaku alkoivat tammikuussa 2018 ja projekti tulee jatkumaan vielä syksyllä 2018 mm. haastatteluiden, julkaisun ja tulosten arvioinnin osalta. Alla olevassa kuvassa 2 olen kuvannut koko projektin eri vaiheet, joista itse olen osallistunut neljään ensimmäiseen eli tiedonhakuun, haastatteluiden suunnitteluun, haastatteluiden osalta pilottihaastatteluiden tekemiseen sekä julkaisun suunnitteluun.



Kuva 2 Projektin vaiheet

Itse projektiin liittyvän tiedonhaun lisäksi tutustuin alkuvaiheessa myös toiminnallista opinnäytetyötä kuvaavaan kirjallisuuteen ja aloitin toiminnallisen opinnäytetyön raportin sisällön kokoamisen valmistelemalla itse raporttipohjan, ja kuten Vilkkä & Airaksinen (2003,19-22.) suosittelevat, pitämällä koko projektin ajalta opinnäytetyöpäiväkirjaa.

4.1 Tiedonhaku ja haastatteluiden suunnittelu

Työ alkoi tiedonhaualla edellisistä Haaga-Helian toteuttamista johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehittävästä projekteista ja työelämän muutoksesta.

Toimeksiantajan mukaan projektissa tulee ottaa huomioon Haaga-Helian ja Aito HSO ry:n yhteistyössä tekemä alumniensa osaamiskartoitus vuodelta 2016 ja Haaga-Helian julkaisusarjaan kuuluva Päivi Karjalaisen Management Assistant 2020 –tutkimus.

Ensimmäisenä tavoitteena oli saada aikaan haastattelupohja, jota kaikki projektiin osallistuvat opiskelijat voisivat käyttää haastatteluidensa lähtökohtana jatkossa.

Haastattelupohjan sisällön suunnittelu alkoi miellekartan kokoamisella aikaisemmista johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehittämiseen tähtäävistä tutkimuksista. Valitsin miellekarttaan mukaan mm. suoraan ENNASSI 2015 –projektin

tulevaisuusverstaiden pohjalla käytetyn listan assistenttien työn erilaisista konkreettisista toiminnoista ja työskentelyn tavoista, koska kuten julkaisussa todetaan: ”Niillä on suora kytkös assitientikoulutuksen opetussuunnitelmien sisältöön” (Vuori & Siivonen 2009, 31). Ja opetussuunnitelman kehittäminen tulevaisuutta varten on tavoitteemme.

Nämä listatut toiminnot ja työtavat olivat: vieraiden kielten käyttö, tietokoneohjelmistojen käyttö, viestintä, työn prosessien hallinta ja kehittäminen, projektien organisointi ja hallinta, matkojen järjestäminen, kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen, tiedon hankinta, tiedon välittäminen, tiedon hallinta, ajan hallinta, taloushallinta, sisältöjen hallinta, työn nopeus, työn tarkkuus, läsnäolo työpaikalla, rooli työyhteisössä, työn itsenäisyys, työn arvostus, myyntityö, esiintymistaito, verkostoitumistaito, rajojen yli toimiminen, vastuunottaminen, tunneäly ja tietoturvallisuus. (Vuori & Siivonen 2009, 31.)

Aluksi suunnittelin näiden pohjalta ns. puolistrukturoitua haastattelua, jossa kysymykset on ennalta laadittu ja ne on tarkoitettu esitettäväksi tietyssä järjestyksessä.

Puolistrukturoitu haastattelu sopi mielestäni parhaiten tämän tutkimuksen tarkoitukseen, sillä se mahdollistaa kysymysten esityksen vaihtelun kesken haastattelun ja sallii tilanteeseen soveltumattomien kysymysten pois jättämisen tarvittaessa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 108.) Johdin tästä miellekartasta itselleni haastattelua varten listan aiheista, joihin haluaisin saada haastateltavalta lisätietoa. Vielä ennen ensimmäistä haastattelua täydensimme ja muokkasimme listaa yhdessä projektin yhteyshenkilön kanssa lisäämällä uuden työn näkökulmia, kuten esimerkiksi vuorovaikustaidot, some- taidot, alustatalouden ja tekoäly/algoritmit/big data/robotiikka ym. osana työtä.

Esimmäisen pilottihaastattelun perusteella totesimme projektin yhteyshenkilön kanssa haastattelurungon toimivaksi ja riittävän avaraksi mahdollistamaan monipuolisesti asioiden käsittelyä ja uusienkin näkökulmien esille tuomista. Tulevat haastateltavat henkilöt ovat todennäköisesti kaikki hyvin erilaisia työkokemukseltaan ja nykyiseltä rooliltaan työyhteisössään, joten avoin lista teemoista haastatteluista varten antaa haastattelijoille vapauden sovittaa varsinaiset kysymykset aina tilanteen ja haastateltavan mukaan. Avoin lista teemoista edistää myös avoimempaa keskustelumuotoista haastattelutapaa, jossa todennäköisesti saataisiin täysin teemojen ulkopuolistakin tietoa työelämästä. (Ojasalo ym. 2014, 108-109.)

Ensimmäiset kaksi pilottihaastattelua toteutettiin tapaamalla kasvotusten haastateltavien kanssa. Haastattelut nauhoitettiin muistin tueksi ja tein haastatteluiden aikana muistiinpanoja keskustelun lomassa. Kolmas pilottihaastattelu toteutettiin lähettämällä haastatteluteemamme haastateltavalle sähköpostitse. Haastateltavaa ohjeistettiin

vastaamaan kertomalla kuinka hän kokee listaamiemme teemojen merkityksen, kehityksen ja lähitulevaisuuden työssään, tiimensä työssä tai yksikkönsä työssä. Hänelle kerrottiin myös, että hän voi halutessaan keskittyä vain niihin teemoihin listassa, jotka olivat hänen mielestään tärkeimpiä, ja että hän voi ottaa vastauksessaan esiin uusiakin teemoja tarvittaessa. Lisäksi haastateltavaa pyydettiin kertomaan vastauksessaan lyhyesti työstään, työtehtävistään ja työroolistaan.

4.2 Pilottihaastatteluiden purku

Aloitin haastatteluaineistojen purun kokoamalla käsin kirjoittamani muistiinpanot haastatteluista teemoittain. Tämän jälkeen aloitin haastatteluista tehtyjen nauhoitteiden kuuntelun ja täydensin muistiinpanojani niin, että tuloksena oli teemoittain koottu kertomus haastateltavan vastauksista. Ojasalo ym. (2014, 110) mukaan ”Teemoittelussa tarkastellaan aineistossa esiintyviä ilmiöitä tai asioita, jotka ovat useammalle haastateltavalle yhteisiä”. Pysin itse mahdollisimman tarkkaan ja objektiiviseen otteeseen muistiota kootessani ottaen näin objektiivisen välittäjän roolin raportoidessani haastatteluiden tuloksia (Hirsjärvi & Hurme 2008,192).

Haastatteluaineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole Hirsjärvi & Hurmeen (2008, 139-141) mukaan yksiselitteistä ohjetta, vaan tarkkuuden tarve riippuu tutkimustehtävästä ja tutkimusotteesta. Koska kyseessä oli laadullinen tutkimus, käytössämme ei ollut erityistä ohjelmistoa tarkkaa litterointia varten ja tekemistämme pilottihaastatteluista oli tärkeämpää tuoda esiin vastausten sisältö, päätimme sanatarkan vastauksien purun sijaan laatimaan kahdesta kasvokkain tehdystä haastatteluista muistiot teemoittain (kts. liitteet 2 ja 3). Kolmas pilottihaastattelu suoritettiin sähköpostitse, joten siitä ei ollut tarvetta laatia erillistä muistiota vaan haastateltavan vastaukset on koottu tämän opinnäytetyön liitteeksi 4.

4.3 Haastattelu 1, 7.2.2018: HR Manager, Partner assistenttivuokraus yrityksestä

Projektin yhteyshenkilö Eija Kärnä oli saanut eräältä alumniltamme vinkin, että Anna Degerholm voisi olla hyvä kandidaatti tutkimushaastattelulle. Hän on yksi assistenttipalveluja vuokraavan yhtiön Wannado Oy:n perustajista. Haastattelu sovittiin hyvin nopealla aikataululla toteutettavaksi jo 7.2.2018. Mukana haastattelemassa kanssani oli myös projektimme yhteyshenkilö. Haastateltava kertoi hyvin oma-aloitteisesti näkemyksiään assistenttityöstä nyt ja tulevaisuudessa, ja haastattelu ei näin edennyt perinteiseen kysymys-vastaus tyyliin. Pääsin esittämään kysymyksiä suoraan laatimastani

teemalistasta vasta haastattelun loppupuolella. Myöhemmin purkaessani haastattelusta tehtyä nauhoitetta sain poimittua vastauksia haastateltavan puheesta tarkemmin teemoittain laatimaani haastattelumuistioon (kts. liite 2). Degerholmin haastattelu antoi hyvän alun projektille, ja pitkästä noin kahden tunnin haastattelusta saimme paljon tietoa ja kaivattua yrittäjän näkökulmaa assistentin työn tulevaisuuteen, joista tiivistän nyt seuraavissa kappaleissa teemojemme kautta keskeiset asiat.

Assistenttien tarve ei ole haastateltavan mielestä katoamassa digitalisaation ja automatiikan kehityksen myötä, vaan assistentin rooli painottuu tulevaisuudessa yhä enemmän asiantuntijan rooliin ja on enenevässä määrin tietotyötä. Hänen mielestään oli tärkeää, että assistentti tuntee työnantajansa bisneksen ja liiketoimintaa kokonaisuudessaan mukaan lukien organisaation mission, vision ja strategian, ja sen miten näiden aiheiden parissa tehdään töitä ja toiminnallistamista.

Haastateltavamme mukaan assistentille on eduksi tiettyyn osa-alueeseen erikoistuminen (esim. talousassistentti, viestintäassistentti, markkinointiassistentti) vaikka perinteisillä toimistoassistentin osaamisilla on yhä kysyntää (esim. aikataulut ja kalenterinhallinta, matkojen järjestäminen). Erityisesti markkinoinnin eri tehtävät ja siihen liittyvät tekniset sovellukset ja automatiikka tarjoavat hänen mukaansa paljon mahdollisuuksia assistenteille uralla etenemiseen. Markkinoinnin puolella kysyttyä on myös graafiset työt ja ad-työt.

Henkilöstöhallinnon osaamisalueella kysyttyä on edelleen rekrytointiin ja työsuhde-etuihin liittyvä tietämys ja assistenteille on tarjolla myös paljon HR:n rutiinitehtäviä (esim. rekrytoitavien kontaktointi, palkanlaskenta, lomalaskenta ja erilaiset selvitystyöt). Haastateltava myös uskoi, että tulevaisuudessa assistenteilta voisi olla kysyttyä myös esim. työn kehittämiseen ja työhyvinvoinnin kehittämiseen liittyvä osaaminen.

Haastattelussa kävi ilmi, että yrityskulttuuri on muutoksessa ja assistentitkin aletaan ymmärtää paremmin tietotyöläisinä ja joissain tapauksissa asiantuntijoina. Siitä huolimatta edelleen tiettäviä erikoisosaamisia (esim. kansainvälinen kauppa, juridiikka) haetaan enemmän niihin erikoistuneilta yrityksiltä, kuten esimerkiksi kirjanpitäjää tilitoimistosta vaikka taloushallinnon osaaminen on assistenteilta erittäin kysyttyä.

Viestintäosaamisista haastattelussa kysyttäessä nousi tärkeimmäksi kieli- ja kulttuuriosaaminen, erityisesti liikeviestinnän hallinta eri kielillä ja eri maiden liikekulttuurin tuntemus on tarpeellista nyt kun Suomen pk-yritysten kansainvälistyminen edistyy. Tarvetta on myös jatkuvasti pienille käännöstoille, sillä usein yrittäjillä itsellään ei ole

haastateltavan mukaan näiden tekemiseen tarvittavaa osaamista. Digitalisaation yhä edetessä pidemmälle assistentin kirjallinen ulosanti korostuu haastateltavan mukaan etätyön ja erilaisten sähköisten alustojen myötä. Sosiaaliset taidot (esim. tunneäly, tilannetaju) tulevat hänen mukaansa myös korostumaan tulevaisuudessa. Sosiaalisen median tuntemus on tärkeää ja blogi-osaaminen on assistenteilta erittäin kysyttyä.

Tietotekniikasta keskusteltaessa haastateltavan mukaan on tärkeintä, että assistentti omaa ns. ”digivalmiuden” yksittäisten ohjelmistojen syväosaamisen sijaan, sillä käytettävät ohjelmistot kehittyvät ja vaihtuvat nykyään nopeasti. Assistentteille olisi siis tärkeää tuntea tämä muutoksen trendi, ja esimerkiksi miten algoritmit ja analytiikka toimivat ja niiden eri soveltamistavat liiketoiminnassa.

Kuten haastateltava heti aluksi totesi assistenttityön olevan vahvasti tietotyötä, mainitsi hän myös tietotyöläisen tärkeimmiksi työelämätaidoiksi itsensä johtamisen, ongelmanratkaisutaidot ja sekä oman ajan ja projektien hallinnan.

4.4 Haastattelu 2, 15.2.2018: HR Specialist pelialan yrityksestä

HR Specialist Janniina Koski Rovio Entertainment Oyj:ltä oli kutsuttu kertomaan työstään Käytännön henkilöstöhallinto-kurssille Haaga-Helian Pasilan kampukselle 15.2.2018. Tarkoitukseni oli mennä kuuntelemaan vain tämä esitys, mutta sen päätteeksi saimme Eija Kärnän kanssa mahdollisuuden haastatella häntä myös tätä projektia varten. Koska haastateltava toimi haastatteluhetkellä HR-asiantuntijana, keskityimme haastattelussa kysymään itse HR-työkentästä, työyhteisön tavoista ja prosesseista ja miten työyhteisön assistentit liittyvät niihin. Haastattelu jäi huomattavasti lyhyemmäksi kuin ensimmäinen tekemämme pilottihaastattelu, mutta se antoi yhdessä aamulla pidetyn esityksen kanssa paljon hyödyllistä tietoa aiemmin laatimistamme teemoista. Seuraavaksi esittelen teemojemme kautta tämän toisen haastattelun (kts. liite 3) keskeiset havainnot.

Haastateltavan mielestä liiketoimintaosaaminen ja strategiaosaaminen ovat tärkeitä assistenteille, kuten ovat myös prosessiajattelun ja prosessikuvauksen tuntemus. Haastateltava koki, että assistenteilla on usein työpaikalla ”strateginen rooli” ja se on näkynyt erityisesti heidän HR-tiimissään. Haastateltavan mielestä assistentin työ ja hänen nykyinen työnsä HR-specialistina ovat vahvasti tietotyötä, jossa on tarve jatkuvalle itsensä kehittämiselle. Hän ei usko, että työ jota hän nyt tekee tulee häviämään tulevaisuudessa automatiikan kehittyessä.

Viestintäosaamisissa on kielitaidon ja kulttuurituntemuksen sekä asiallisen viestintätyylin hallinnan lisäksi tärkeää myös osata välittää innostusta viestinnän kautta työyhteisössään. Sosiaalisen median tuntemus on myös tarpeen assistenteille.

Työntekijöiden etätyömahdollisuuden myötä haastateltavan työnantaja odottaa alaisiltaan itseohjautuvuutta ja luottavuutta, ja haastateltava koki että oman työn organisointikyky, projektin hallinta ja priorisointikyky ovat tärkeitä osaamisia näiden saavuttamiseksi.

Tietotekniikasta haastateltava nostaa esiin erityisesti taulukkolaskennan hallinnan, ja kuten aiempikin haastateltava yleisen ”dataosaamisen” esim. analytiikan tuntemuksen ja ymmärryksen osalta ja sen eri sovellusmahdollisuuksien tuntemuksen (esim. HR-ohjelmistot).

Haastateltava kertoi myös työyhteisössään toimivan ns. perinteisiä johdon assistentteja, joiden tehtäviin kuului mm. tapahtumajärjestäminen (sisäiset ja ulkoiset tapahtumat) matkajärjestelyt, kalenterinhallinta, johtoryhmätyöskentelyn koordinointi ja erilaiset selvitystyöt. Haastateltava uskoi, että heiltä odotetaan proaktiivisen työotteen lisäksi myös rohkeutta tarttua asioihin työpaikalla.

4.5 Pilottihaastattelu 3, 17.4.2018: HR specialist metsäteollisuuden yrityksestä

Kolmas pilottihaastattelu suoritettiin kysymällä haastateltavalta ajatuksia teemoistamme sähköpostitse 17.4.2018. Haastateltava esitti pyynnön, jonka mukaan hän haluaa antaa vastauksensa anonymisti. Haastateltava toimi haastatteluhetkellä HR-asiantuntijana n. 20 hengen keskitetyssä henkilöstöhallinnon yksikössä metsäteollisuuden yrityksessä. Seuraavaksi esittelen teemojemme kautta tämän kolmannen pilottihaastattelun tuomat havainnot.

Kuten aiemmatkin haastateltavat, tässäkin haastattelussa haastateltava koki liiketoiminnan kokonaisuuksien ymmärtämisen tärkeänä työelämässä ihan kaikille työntekijöille: ”Kokonaisuuden ymmärtäminen ja oman työn linkittäminen yrityksen strategiaan on, paitsi pitkälti itseohjautuvan työn kulmakiviä, myös yksi tärkeimmistä merkityksen tunteen luojista työssä”.

Viestinnän osa-alueella haastateltavan mielestä hänen omassa roolissaan työyhteisössään tärkeitä osaamisia ovat vuorovaikutustaidot, erityisesti tunneäly ja empatiataidot, ja hän uskoi että näitä taitoja ja tunteisiin liittyviä vaikeiden asioiden

käsittelyä ei voida millään tavalla poistaa tehostettujen prosessien avulla tulevaisuudessa. Kehittyvät viestintää tukevat työkalut tulevat vain helpottamaan kaikkea työn tekemistä.

Tietotyössä menestyminen edellyttää haastateltavan mukaan kykyä erottaa ja karsia nykyisestä informaatiotulvasta työn näkökulmasta oleelliset ja työtehtävään tarvittavat tiedot.

Haastateltavan tekemä työ vaatii itseohjautuvuutta ja hän koki rutiinityön kehittämisen erittäin tärkeäksi, että aikaa vapautusi enemmän muulle kehittämiselle ja ihmisten kohtaamiselle. Haastateltava ei usko, että hänen tekemänsä työsuhteisiin liittyvä työ voisi koskaan olla täysin etänä hoidettavissa vaikka etätyömahdollisuuksia on hänellekin tarjolla. Projektin hallinta ja tiimityötaidot ovat myös tärkeitä taitoja haastateltavalle, sillä suurin osa hänen työstään koostuu erilaisista projekteista, joista lähes kaikki ovat jollain tasolla tiimityötä. Haastateltavan mielestä itseohjautuvuuden vaatimus on kasvanut kaikessa työssä ja sen mukana vastuunotto asioiden aikaansaamisesta.

4.6 Julkaisun suunnittelu

Kehitysprojektista saadut tulokset on tarkoitus koota raportiksi ja tämän raportin tietoja voidaan hyödyntää osana Haaga-Helian julkaisusarjan tasoista julkaisua. Julkaisun alustavaksi julkaisuhetkeksi kaavailtiin syksyä 2018 ja sen työnimenä on "Liiketoiminnan palveluratkaisut kansainvälisissä ekosysteemeissä".

Julkaisun tarkoitus on tuoda näkyvyyttä Haaga-Helian tekemälle työelämän kehitystyölle ja se antaa Haaga-Helialle mahdollisuuden ottaa osaa yleiseen keskusteluun työelämän murroksesta. Julkaisuun otettavien haastatteluiden pohjalta kirjoitettujen tarinoiden avulla tuodaan erilaisten teorioiden rinnalle keskusteluun työelämän varsinainen arki. Julkaisulla on myös merkitystä Haaga-Helian nykyisille ja tuleville yhteistyökumppaneille ja se on myös keino ylläpitää yhteistyötä eri tahojen kanssa tulevaisuudessa. Keskustelussa projektin yhteyshenkilön Eija Kärnän kanssa pohdimme aiheen ja julkaisun merkitystä ja totesimme, että kaikilla Haaga-Helian yhteistyökumppaneilla on lopulta yhteinen missio kehittää työelämää ja julkaisu voisi kannustaa kilpailun sijaan uuteen keskustelemaan ja ajatuksia vaihtavaan ekosysteemin rakennukseen eri organisaatioiden välille Suomeen. (Kärnä 6.3.2018.)

Julkaisua varten tiivistimme ja muotoilimme vielä jo tehtyjä haastattelumuistioita. Käytännössä karsin tekstistä vain selkeästi oppilaitoksen sisäiseksi tarkoitettua tietoa ja yksityiskohtia, jotka eivät olleet julkaisun kannalta oleellisia. Muistiot toimivat hyvänä lähtökohtana, kun lähdetään pohtimaan julkaisun tarinoiden muotoa, tyyliä ja pituutta.

Pohdimme vielä suunnittelukokouksessa yhdessä Haaga-Helian julkaisukoordinaattorin Nina Finellin, lehtori Virve Jalosen ja lehtori Eija Kärnän kanssa julkaisuun mukaan valittavia yhteistyökumppaneita ja eri tuotosten julkaisumuotoa yleensä.

Suunnittelukokouksessa arvioimme julkaisun sivumääräksi n. 60 sivua, painoksen kooksi 300-500 kpl ja päätimme julkaisumuodoksi toimitetun julkaisun osana Haaga-Helian julkaisusarjaa, joka olisi aluksi maksullinen. Pääjulkaisukieleksi valittiin Suomi.

Julkaisussa yksittäisiä esimerkiksi yhteistyökumppaneiden tekstejä voidaan julkaista kuitenkin englanniksi tarpeen mukaan. Virve Jalonen tulee huolehtimaan julkaisun kieliasusta ja kävimme myös keskustelua siitä, että mahdollisuuksien mukaan osallistettaisiin Haaga-Helian Journalismikoulutuksen opiskelijoita mukaan esimerkiksi ottamaan valokuvia julkaisua varten. (kts. liite 5.) Tämän kokouksen perusteella Eija Kärnä viimeisteli julkaisuehdotuksensa (liite 6).

4.7 Kehitysprojektin jatkuminen syksyllä 2018

Haastatteluja tulee suorittamaan syksyllä assistenttiopiskelijoiden lisäksi myös assistenttikouluttajat, joista jokainen tulee haastattelemaan elo-syyskuun aikana 2-10 kohdetta. Haastattelukohteet tullaan valitsemaan niin, että ne kattaisivat mahdollisimman hyvin kaikki liiketoiminnan eri osa-alueet (Startup-yritykset, kasvuyritykset, pk-yritykset jne.) Kehitysprojektin tiedonkeruu haastatteluin on tarkoitus saada päätökseen syyskuun 2018 loppuun mennessä. Projektista saatujen tietojen perusteella johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman opetussuunnitelma tullaan päivittämään vuoden 2018 loppuun mennessä. (Tuomainen 22.4.2018.)

Viimeisenä tehtävänäni projektin parissa perustimme vielä projektin yhteyshenkilön kanssa Sharepoint intranet-sivuston kehitysprojektille. Sivustolle tallensimme projektissa tähän asti luodut dokumentit ja loimme kansiot tuleville tuotoksille syksyä varten.

Sharepoint-sivusto helpottaa projektin dokumenttien hallintaa erityisesti, kun projektiin liittyy useampia henkilöitä mukaan syksyllä ja aineiston määrä kasvaa. Sivustoa ja sen sisältöä tulee hallinnoimaan lehtori Eija Kärnä ja koulutusohjelmajohtaja Tuula Tuomainen.

5 Tulokset

Tämän opinnäytetyön tavoitteina oli avustaa johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa kehittävän projektin saamisessa alkuun tekemällä tiedonhakua ja dokumentoimalla projektin eri osia, osallistua itse kehitystyöhön ja julkaisun suunnitteluun.

Tekemäni tiedonhaku yhteistyössä projektin yhteyshenkilön kanssa tuotti teemahaastattelupohjan, jonka mukaan esitimme kysymyksiä pilottihaastateltavillemme liiketoiminnan, viestinnän, tietotyön, tietotekniikan, työn kehittämisen ja hallinnan, perinteisten assistenttitoiden ja osaamisten sekä työn arvostuksen teemoista.

Dokumentoinnin osalta tuotoksina loin yhteistyössä projektin yhteyshenkilön Eija Kärnän kanssa listan haastatteluteemoista (kts. liite 1), joita tullaan käyttämään myös muiden osallistujien tekemien haastattelujen pohjana projektin jatkuessa vielä syksyllä 2018. Laadin myös prosessikaavion projektin sisällöstä ja kulusta (kts. sivu 9), litteroin pilottihaastattelut, joissa olin mukana (liitteet 2, 3 ja 4) ja osallistuin kokousmuistion laatimiseen julkaisua koskevasta kokouksesta (kts. liite 5). Itse opinnäytetyöraporttini toimii myös osana projektin dokumentaatiota ja on varmasti hyödyllinen projektiin myöhemmin osallistuville henkilöille projektin kokonaisuuden hahmottamisessa. Projektin dokumenttien hallintaa varten perustimme vielä Sharepoint intranet-sivuston, jonne kaikki projektissa syntyvät aineistot tullaan kokoamaan yhteen paikkaan.

Saimme jo pilottihaastatteluista paljon hyödyllistä tietoa siitä, millaisia osaamisia tulisi jatkossa johdon assistenttityön ja koulutusohjelman suunnittelussa ja edelleen kehittämisessä painottaa. Haastatteluista tullaan tekemään projektissa vielä lisää ja niistä saatavien tietojen yhdistäminen jo tehtyihin pilottihaastatteluihin sekä myöhemmin kaiken saadun tiedon analysointi jatkuu vielä projektin kahdessa viimeisessä vaiheessa.

Yksikään haastateltavista ei uskonut assistenttityön katoamiseen digitalisaation edetessä vaan, että assistentin rooli ennemmin muuttuu kohti asiantuntevaa tietotyöläistä. Pilottihaastatteluiden mukaan jopa perinteisiä assistenttien osaamisia kuten kokousten ja tilaisuuksien järjestämistä, matkajärjestelyjä ja kalenterinhallinta tarvitaan edelleen ainakin osassa työyhteisöjä. Assistenttien on tarpeellista jatkossakin tuntea työnantajansa bisnes ja liiketoimintaa kokonaisuudessaan mukaan lukien miten organisaation mission, vision ja strategian parissa tehdään töitä ja toiminnallistamista. Viestintätaidoissa haastatteluista nousi esiin erityisesti kirjallisen viestinnän osaaminen, kieli- ja kulttuuriosaaminen, some- taidot sekä tunneälyn ja empatian tärkeys työpaikalla. Tulevaisuudessa on myös tärkeää omata ainakin "digivalmius" ja ymmärtää sosiaalista mediaa ja verkkoanalytiikkaa osana

liiketoimintaa. Itsensä johtamisen taito, ajan- ja kalenterin hallinta sekä projektiosaaminen nousivat myös esiin kaikissa kolmessa pilottihaastattelussa tärkeinä työelämätaitoina.

Aloitimme yhteistyönä projektin yhteydessä tehtävän julkaisun suunnittelun. Osallistuin itse tämän julkaisun suunnitteluun ideoimalla julkaisun muotoa ja sisältöä yhteistyössä projektin yhteyshenkilön Eija Kärnän ja myöhemmin vielä suunnittelukokouksessa yhdessä Haaga-Helian julkaisukoordinaattorin Niina Finellin ja lehtori Virve Jalosen kanssa jonka pohjalta Eija Kärnä viimeisteli julkaisuehdotuksensa (liite 6).

6 Opinnäytetyön arviointi

Tämän opinnäytetyön tavoitteina oli tukea kehitysprojektin käynnistystä tekemällä tiedonhakua, dokumentoimalla projektin eri osia, osallistua itse kehitystyöhön ja projektin aikana tehtävän julkaisun suunnitteluun. Seuraavaksi arvioin näiden tavoitteiden toteutumista.

Tiedonhaun ja dokumentoinnin osalta saimme aikaan yhteistyössä projektin yhteyshenkilön kanssa haastattelupohjan, jota muut osallistujatkin tulevat käyttämään haastatteluidensa lähtökohtana. Haastattelupohjan toimivuutta myös testattiin tiedonhakuprosessin ja haastatteluiden suunnitteluprosessin aikana kolmen pilottihaastattelun verran. Testauksessa pääsimme haastattelupohjan toimivuuden arvioimisen lisäksi vertailemaan kahta eri haastattelutapaa: kasvotusten tehtävää haastattelua ja sähköpostitse tehtävää haastattelua. Kaksi ensimmäistä haastattelua toteutettiin kasvotusten haastateltavan kanssa. Kasvotusten haastatteleminen mahdollisti lisäkysymysten esittämisen ja tarkennusten pyytämisen haastateltavalta suoraan haastattelutilanteessa. Keskustelumainen haastatteluote myös tuotti mielestäni paljon enemmän tietoa kuin viimeinen, sähköpostitse tehty haastattelu. Sähköpostitse haastatteleminen toisaalta tuotti hiotumpia vastauksia mutta ehkä hieman vähemmän tietoa kokonaisuudessaan, sillä vastaukset jäivät kirjoitettuna tiiviimmiksi ja vuoropuhelun puuttuessa lyhyemmiksi. Vertailemalla kahta eri haastattelutapaa totesimme yhdessä projektin yhteyshenkilön kanssa, että projektissa tulisi jatkossakin pyrkiä ensisijaisesti suorittamaan haastattelut kasvotusten, koska se näyttäisi tuottavan suuremman määrän informaatiota kerralla.

Osana kehitysprojektin käynnistykseen tukemista dokumentoin ja järjestin projektin alkuvaiheen tietoja muun muassa kuvaamalla raportissani yksinkertaiseen nuoliprosessikaavioon projektin osa-alueet ja etenemisen. Tämän tietojen järjestelyn, esittelyn ja koonnin tarkoitus on helpottaa ja nopeuttaa projektiin myöhemmin osallistuvien opiskelijoiden perehdytystä projektissa työskentelyyn. Luomastamme Sharepoint intranet-sivustosta on myös varmasti hyötyä projektissa kertyvien dokumenttien hallinnassa, kun projektin osanottajamäärä kasvaa syksyllä. Kaikkien projektissa mukana olevien henkilöiden on mahdollista tallentaa keräämänsä aineistot ja dokumentit yhteen paikkaan, josta ne on sitten aikanaan saatavilla helposti tiedon analysointia varten.

Esittelin opinnäytetyöni 23.4.2018 muille projektissa mukana oleville opiskelijoille ja heidän palautteensa mukaan prosessikaavio oli toimiva ja heidän mielestään opinnäytetyöni esittely selvensi heille projektin kokonaisuutta ja antoi ideoita heidän

omaan projektissa työskentelyynsä. Erityisesti esittelemäni haastattelut ja kahden eri haastattelutavan erot koettiin hyödylliseksi tiedoksi. Opinnäytetyöni esittelystä saamani palautteen perusteella koen, että projektissa tähän asti käytetyt menetelmät ovat tuottaneet haluttuja tuloksia ja että näistä tuloksista on hyötyä jatkossa projektin edetessä.

Osallistumiseni tähän kehitysprojektiin oli sovittu kestävän huhtikuun 2018 loppuun asti. Olimme projektin eri osallistujien kanssa yhteydessä tiiviisti koko projektin ajan, mikä helpotti aikataulussa pysymistä. Aikataulussa pysyminen ja aktiivinen työskentely edisti projektin välitavoitteiden saavuttamista kuten projektissa tehtävien haastatteluiden aloitusta ja julkaisuehdotuksen laadintaa.

Ojasalo ym. (2014, 48) mukaan ”Kehittämistyön tavoitteiden tulee olla korkean moraalin mukaisia, työ tulee tehdä rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti, ja seurausten on oltava käytäntöä hyödyttäviä”. Olen pyrkinyt työssäni huolellisuuteen ja tarkkuuteen sekä dokumentoinut rehellisesti työtä, jossa olen ollut mukana. Projektiimme haastateltaville henkilöille on selitetty haastatteluiden tarkoitus ja heidän toiveitaan haastatteluvastausten esittelytavasta on noudatettu. Haastatteluvastausten mahdollinen jatkokäyttö julkaisuun tullaan sopimaan haastateltavien kanssa vielä erikseen. Koen siis, että projekti tavoitteiltaan ja menetelmiltään eettisesti kestäväällä pohjalla.

6.1 Loppusanat

Tulin mukaan kehitysprojektiin tammikuussa eli projektin varhaisessa suunnitteluvaiheessa, joten työn tarkka suunnitelma muovautui vielä projektin edetessä. Koin projektin aikataulutuksen hieman haastavaksi, mutta lopulta tiiviin yhteydenpidon johdosta muiden projektiin osallistujien kanssa työ pysyi hyvässä tahdissa koko ajan, ja sain osuuteni projektista päätökseen sovitussa ajassa.

Lähdin projektiin mukaan, koska koin sen mielenkiintoiseksi oman ammatillisen kehitykseni ja uratoiveitteni kannalta. Erityisesti tietotyön tulevaisuuden kartoittaminen ja siinä samalla oman koulutusohjelmani kehittäminen yhteistyössä muiden kanssa oli minulle erittäin hyödyllinen oppimiskokemus. Pääsin opinnäytetyöni myötä kuulemaan alalla toimivia henkilöitä haastatteluiden puitteissa, testaamaan projektinhallintakykyjäni ja tutustuin erilaisiin lähteisiin työelämän murroksesta. Koen että osallistumiseni projektiin tuotti konkreettista hyötyä toimeksiantajalle projektin käynnistämisessä, ja että siitä on hyötyä myös muille projektiin osallistuville opiskelijoille projektin jatkuessa.

Lähteet

Aito HSO a. Aito HSO – paras kumppani työelämässä. Luettavissa:

https://www.aitohso.fi/aito_hso Luettu: 15.4.2018

Aito HSO b. Aito HSO ja Haaga-Helia. Luettavissa:

https://www.aitohso.fi/yhteistyo/aito_hso_ja_haaga-helia Luettu: 15.4.2018

Aito HSO c. HSOt työelämässä. Luettavissa:

https://www.aitohso.fi/yhteistyo/hsot_tyoelamassa Luettu: 20.4.2018

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sisäisiä dokumentteja. 2016. Aito HSO ry:n osaamiskartoitus 2016

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle.

Haaga-Helia 2017a. Haaga-Helian juuret. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta/haaga-helia-10-vuotta/haaga-helian-juuret?userLang=fi> Luettu: 23.3.2018

Haaga-Helia 2017b. Johdon assistenttityön ja kielten koulutus. Luettavissa:

<http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutus?userLang=fi> Luettu: 23.3.2018

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Karjalainen, P. 2013. Management Assistant 2020. Haaga-Helia University of Applied Sciences. Multiprint. Vantaa.

Kärnä, E. 6.3.2018. Lehtori. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Projektikokous. Helsinki.

Mäenpää, M. 2016. Millainen on työn ja työmarkkinoiden tulevaisuus?. Sitra Työpaperi 25.1.2016 Luettavissa:

https://media.sitra.fi/2017/02/23203920/Millainen_on_tyon_ja_tyomarkkinoiden_tulevaisuus.pdf Luettu: 21.3.2018

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

TEM. 2016. Työaika, tietotyö ja tulevaisuus: esimerkkinä ohjelmistoala. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2016. TEM raportteja 34/2016. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75601/TEMrap_34_2016_nettil.pdf?sequence=1 Luettu: 15.4.2018

Tuomainen, T 22.4.2018. Koulutusohjelmajohtaja. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Sähköposti.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Jyväskylä

Vuori, J., Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. HAAGA-HELIA:n julkaisusarja. Tutkimuksia 1/2009. Edita. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Haastatteluteemat

Liiketoiminta

Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen

Organisaation missio, visio, strategia

Asiantuntijuus, sisältöosaaminen, toiminnan kehittäminen

Palveluratkaisut

Eri osa-alueiden ymmärtäminen: Myynti, markkinointi, tuotanto, logistiikka, HR, talous, juridiikka...

Kansainvälinen kauppa

Yritysvastuu

Viestintä

Viestintätaidot

Vuorovaikutustaidot

Kieli- ja kulttuuriosaaminen, monikulttuurisuus

Globaali verkosto-osaaminen

Some-aidot

Alustatalous, ekofoorumit

Tunneäly, empatiataidot

Sisäinen viestintä

Tietotyö

Tiedon hankinta, muokkaaminen ja tuottaminen

Tiedon välittäminen

Tiedon hallinta

Ennakointi

Tietotekniikka

Tietokoneohjelmistojen käyttö

Visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet

Tekoäly, algoritmit, big data, robotiikka jne. osana työtä

Tietoturvallisuus

Työn kehittäminen ja hallinta

Proaktiivisuus/Itsensä johtaminen

Etätyö/virtuaalityö

Läsnäoleva työ

Tiimityö

Työn prosessien hallinta ja kehittäminen

Projektien organisointi ja hallinta

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Aikataulut ja kalenterinhallinta

Matkojen järjestäminen

Kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen

Työn nopeus vs. tarkkuus

Lojaalius

Diplomaattisuus

Työn arvostus

Rooli työyhteisössä

Työn itsenäisyys

Vastuunottaminen

Tulevaisuustaidot

Liite 2. Muistio ensimmäisestä haastattelusta: HR Manager, Partner assistenttivuokraus yrityksestä

Haastattelu 7.2.2018 Anna Degerholm /Wannado

Assistentti/Vivianna Väisänen 7.2.2018

Aika: 7.2.2018 klo.10:15–12:20

Paikka: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Pasila, neuvottelutila , 5. krs

Osallistujat: Anna Degerholm
Eija Kärnä
Vivianna Väisänen

Anna Degerholm ja Wannado

Anna Degerholm, toinen Wannado Oy:n perustajista. Wannado on konsulttiyhtiö, joka tarjoaa joustavia assistenttipalveluja ja assistenttivuokrausta. Perustettu n. 6 vuotta sitten. Anna on koulutukseltaan Fil. maisteri ja hänen pääaineenaan oli ympäristöekologia. Anna kertoo halunneensa perustaa Wannado:n vastaamaan kysyntää. Suurin osa Wannado:n työntekijöistä on tradenomeja koulutustaustaltaan. Myös ”työssäoppineita” löytyy.

Wannadossa työskennellään pääosin **virtuaalisesti**. Digitaaliseen ympäristöön on panostettu, jotta mahdollistetaan sujuva etätyömahdollisuus kaikille työntekijöille. **Pilvipalvelujen käyttäminen** on tietoturvallisuuden kannalta toimiva vaihtoehto, koska ne vähentävät fyysisiin laitteisiin kohdistuvia riskejä. Käytössä on tiedostojen tallennukseen ja jakoon *Sharefile*, oma intra työohjeille ja sisäiselle tiedolle, oma osaamispankki, jonne on kartoitettu työntekijöiden osaamiset, CRM, sähköinen taloushallintaohjelmisto, salasananhallintaohjelma ”*Lastpass*” ja *Toggl*-tuntikirjausjärjestelmä (laskutusta varten).

Suurin osa viestinnästä hoidetaan *Slack*-viestinnällä sähköpostin sijaan, jotta tieto on mahdollisimman monen saatavilla yhtä aikaa (sekä sisäinen viestintä että asiakkaiden kanssa kommunikointi). Adoben ohjelmistot ovat käytössä graafikoilla ja markkinoinnissa. Office-paketin merkitys on laskenut, yhtiössä ei käytetä Sharepointia ja olennaisimpia ovat lähinnä excel ja tekstinkäsittely.

Yrityksellä on oma some-tiimi. Yrityksellä on Facebook-, LinkedIn- ja Instagram –tilit ja he kirjoittavat sivustolleen blogi-kirjoituksia työelämän eri osa-alueista. Anna kuvaa yrityksen omaa somekäyttämistä: ”*Se on semmoista muistuttamista omasta olemassaolosta.*”

Assistenttityö nyt ja lähi-tulevaisuudessa

Tekijöitä tarvitaan Annan mukaan nyt ja jatkossa. Assistentin rooli painottuu jatkuvasti enemmän **asiantuntijan rooliin** ja on enenevässä määrin **tietotyötä**. Assistentille on eduksi tiettyyn osa-alueeseen erikoistuminen (esim. talousassistentti, viestintäassistentti, markkinointiassistentti). Perinteisemmälläkin toimistoassistentin työllä (esim. aikataulut ja kalenterinhallinta, matkojen järjestäminen) on kysyntää ja itseasiassa sen kysyntä on noussut viimeisen kuluneen vuoden aikana heillä selvästi. Annan mukaan assistentit ovat tekemisen asiantuntijoita. Assistentin työssä korostuu erityisesti tänä päivänä ongelmanratkaisutaito ja kyky nähdä kokonaisuuksia.

Anna ei pidä digitalisaatiota tai robotiikan/automaatiikan kehittymistä uhkana assistenttien työllistymiselle. Hänen mukaansa jatkossakin tarvitaan ihmisiä, jotka ymmärtävät automaatiikkaa ja osaavat valjastaa sitä asiakkaan yritystoiminnan kehitykseen. Vielä ei ole ohjelmistorobotiikkaa, joka esim. kokoaisi itsenäisesti eri ohjelmistoista tietoa ja tuottaisi raportteja. Suomi on hänen mielestään hyvin pitkällä digitalisaatiossa jo nyt verrattuna muihin Euroopan maihin. Vaikka tekoälyä ja automaatiikkaa on yrityksissä vielä vähän, niin kehitys on nopeaa. Saattaa olla, että ihmisten palkkaus pysyy edelleen edullisimpana vaihtoehtona ainakin pk-yrityksille. Myös tietyt humanistiset arvot ehkä suojaavat alaa. Automaatisaatio tulee hänen mielestään luultavimmin johtamaan vain asiantuntijaroolin kasvuun alalla.

Liiketoiminta

Annan mukaan on tärkeää että assistentti **tuntee työnantajansa bisneksen ja liiketoimintaa kokonaisuudessa**. Prosessinäkemys ja asiakasymmärrys ovat tärkeitä, pitää tietää organisaation **missio, visio ja strategia** ja sen miten näitä toiminnallistetaan ja luodaan palveluratkaisuja.

Eri osa-alueiden ymmärtäminen: Myynti, markkinointi, tuotanto, logistiikka, HR, talous, juridiikka...

Erityisesti **markkinoinnin tehtävät ja niihin liittyvät tekniset sovellukset ja automaatiikka** tarjoavat paljon mahdollisuuksia assistenteille uralla etenemiseen. Markkinoinnin puolella kysyntää on myös graafisille töille ja ad-töille. Myyntiosaaminen on assistentille hyödyllistä, vaikka Wannado:ssa se ei ole ollut keskiössä vaan myynti on ollut enemmänkin ”aktiivista tilaisuuksiin tarttumista”.

HR -puolella assistenteilta odotetaan erityisesti **rekrytointiin ja työsuhte-etuihin liittyvä tietämys** ja assistenteille on tarjolla paljon HR:n rutiini tehtäviä (rekrytoitavien kontaktointi, palkanlaskenta, lomalaskenta, selvitystyöt ym.) Anna lisää että HR-puolen asiantuntijatehtäviä ei osata markkinoilla ehkä vielä kysyä, sillä niin monessa yrityksessä HR-johtaminen on puutteellista tai huonoa. Tulevaisuudessa hän uskoo, että asia on muuttumassa ja että sitä vauhdittaa myös Suomen työvoiman ikärakenteen murros. Tulevaisuudessa

assistenteilta kysytään ehkä enemmän **työn ja hyvinvoinnin kehittämiseen liittyvää osaamista**.

Taloushallinnon osaamisella on kysyntää, mutta nykyinen kulttuuri on vahvasti edelleen tilitoimistopainotteista. Taloushallinnon palvelut/talousassistentit ovat tulleet uutena lisänä hiljattain Wannadolle.

Viestintä

Annan mukaan **kieli- ja kulttuuriosaaminen ovat erittäin tärkeitä** valtteja assistentille. Erityisesti liikeviestinnän hallinta eri kielillä ja eri maiden liikekulttuurin tuntemus on tarpeellista kun Suomen pk-yritysten kansainvälistyminen edistyy. Monella yrittäjällä ei ole itsellään tietoa tai osaamista näissä asioissa. Wannadon työntekijät tekevät paljon myös **pieniä käännöstöitä**.

Vuorovaikutustaidot

Face-to-face –viestintä on tärkeää, mutta Annan mielestä ”introverttikin pärjää”, koska digitalisaation edetessä **kirjallinen ulosanti** korostuu sosiaalisen median hyödyntämisen, etä- ja virtuaalityön sekä sähköisten alustojen käytön myötä.

Vuorovaikutustaitojen tarve ja painotus riippuvat assistentin roolista, mutta **sosiaaliset taidot** (esim. tunneäly, tilannetaju) tulevat hänen mukaansa vain korostumaan tulevaisuudessa ja ovat asioita, joita opitaan pitkälti kokemuksen kautta.

Tietotyö, työn kehittäminen & hallinta

Anna pitää tietotyön lisääntymistä työn suurimpana muutoksena ja itsensä johtamista tärkeimpänä työelämätaidona. **Tiedon hankinta, hallinta, muokkaaminen, tuottaminen, analysoiminen ja välittäminen** ovat tärkeä osa työtä. Proaktiivinen ote, ongelmanratkaisutaidot ja kokonaisuuksien hallinta ovat tärkeitä tietotyön osaamisia.

Etätyömahdollisuuksien lisääntyessä **oman ajan ja kalenterin hallinta ja projektien organisointi** ovat erittäin tärkeitä osaamisia työntekijässä. Viestinnän merkitys kasvaa etä- ja virtuaalityöiden lisääntyessä.

Itsetuntemus on tärkeää sekä työssä että vapaa-ajalla. Assistentti joutuu monesti toimimaan epäselvien tai puutteellisten ohjeistusten keskellä ja on useasti **se joka laatii yritykseen ohjeita tai prosessikuvauksia**. Monella työntekijällä on koulumaailmasta opitun perusteella käsitys, että ”itsenäisessä työssä” tulisi pärjätä aivan yksin, mutta parempia tuloksia saa kun ymmärtää pyytää apua ajoissa ja tiedostaa oman tietämyksensä rajat.

Tietotekniikka

Suomalainen digiosaaminen on vientimahdollisuus. Tietotekniikan osaamisessa tärkeintä on ns. ”**digivalmius**” tai ”**digimukautuvuus**”. Yksittäisten tai tiettyjen ohjelmistojen koulutukseen ei kannata hänen mukaansa käyttää valtavasti aikaa, sillä valikoima vaihtelee yhtiöstä yhtiöön ja tieto ja ohjelmistot vanhenevat nopeasti. Uudet ohjelmat suunnitellaan entistä käyttäjälähtöisemmin, joten uuden ohjelmiston

käyttöönotto ei useissa tapauksissa vaadi pitkää koulutusta. Algoritmeista ja big datasta assistenttien olisi **hyvä tuntea, miten algoritmit ja analytiikka toimivat** ja miten niitä voi käyttää liiketoiminnassa. Syvällisempi tekninen tuntemus näistä ei ole tarpeen.

Sosiaalinen media

Asiakasyritykset kysyvät usein esim. blogikirjoituksia. Usein asiakkailta saadut ohjeistukset heidän haluamiinsa some-kirjoituksiin voivat olla hyvin niukkoja, jopa muutamia ranskalaisia viivoja tai lyhyitä ääniviestejä, joten asiakasymmärryksen merkitys korostuu. Some -osaamisessa ei riitä, että osaa vain valita kuvat ja kirjoittaa tekstit, vaan pitää ymmärtää hakukoneiden toimintaa ja algoritmien ja analytiikan osuus sosiaalisen median maailmassa. Haasteena opetuksen kannalta on, että nämä asiat ovat jatkuvassa muutoksessa. Esim. GDPR:n tuo muutoksia viestinnälle ja markkinoinnille sosiaalisen median kanavissa. Lainsäädännön seuraaminen ja sen soveltamisen osaaminen/kehittäminen on tärkeää.

Työn arvostus

Annan asiakaskunnassa assistentit ovat arvostettuja työntekijöitä. Vielä on kuitenkin paljon tehtävää siinä, että ajattelutyö käsitettäisiin laskutettavaksi työksi. Hän korostaa, että työn lisäksi vapaa-aikaa tulee arvostaa osana itsensä johtamista.

Assistentti-tittelin maineesta ja sen tuomista mielikuvista on joidenkin työntekijöiden kanssa ollut keskustelua ja jotkut ovat pyytäneet saada käyttää eri titteliä mutta yleisesti Anna on ymmärtänyt, että asiakkaat kokevat toisaalta "assistentin" lähestyttävämpänä kuin esim. "päällikön", ja nykyään monien käyntikorteissa on tittelin sijaan lueteltu vastuualueet.

Summasummarum

Tärkeimpinä tulevaisuustaitoina Anna Degerholm pitää ajan- ja itsensä hallintaa ja yhteistyökykyä.

Liite 3. Muistio toisesta haastattelusta: HR Specialist pelialan yrityksestä

Haastattelu 15.2.2018 Janiina Koski /Rovio Entertainment

Assistentti/Vivianna Väisänen 16.2.2018

Aika: 15.2.2018 klo.10:00–10:35

Paikka: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Pasila, Bistro , 1. krs

Osallistujat: Eija Kärnä
Janiina Koski
Vivianna Väisänen

Haastateltavan tausta	Janiina Koski, HR Specialist Rovio Entertainmentilla, Opiskellut HH:n johdonassistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa vuosina 10-14, pääaine: HR.
Työympäristö	Rovio Entertainmentilla on useita assistentteja töissä. Myös toimitusjohtajalla on oma assistentti. Kosken mukaan heidän työhönsä kuuluu henkilöstä riippuen mm. tapahtumajärjestäminen (sisäiset ja ulkoiset tapahtumat) matkajärjestelyt, kalenterinhallinta, johtoryhmätyöskentelyn koordinointi ja erilaiset selvitystyöt. Haastateltavan mukaan heidän assistenteiltaan odotetaan hyvin proaktiivista otetta työhön ja rohkeutta tarttua asioihin itsenäisesti.
Liiketoiminta	Kosken mukaan liiketoimintaosaaminen on tärkeää assistenteille. Myös esim. strategian toteuttaminen ja ymmärrys eri käytännöistä on tärkeää. Assistentilla on hänen mielestään usein ”strateginen rooli” työpaikalla ja erityisesti heidän HR-tiimillään. Myyntiosaaminen ei korostu hänen nykyisessä työssään. Prosessiajattelun ja kuvauksen tuntemus on tarpeellista työssä ja Koski kertoo, että on työssään esimerkiksi kirjoittanut auki palkanlaskentaan liittyviä prosesseja (esim. työsuhte-etujen käsittely).
Vuorovaikutustaidot	Vuorovaikutustaidot ovat haastateltavan työssä ja ylipäättään hänen mielestään työelämässä tärkeitä. Hän kertoo että erityisesti henkilöstöhallinnossa diplomaattisuus on tarvittava taito.
Viestintä	Haastateltava kertoo että asiallisen viestintätyylin hallinta on tarpeen työelämässä mutta lisäksi olisi hyvä osata välittää

innostusta viestinnän kautta työyhteisössä. Hän kertoo että tämä on hänen yksi henkilökohtaisista kehittämiskohteistaan. Kielitaito ja kulttuurituntemus on eduksi työssä. Yhtiön konsernikieli on englanti ja yhtiöllä on työntekijöitä 35:stä eri maasta ja toimipisteitä löytyy myös Suomen ulkopuolelta (esim. Kiina, Ruotsi).

Tietotyö, työn kehittäminen & hallinta

Janiina Kosken mukaan **itsensä jatkuva kehittäminen** on tärkeää työelämässä. Heillä työnantaja tukee tätä järjestämällä erilaisia koulutusmahdollisuuksia ja kurssituksia työntekijöilleen.

Kosken mukaan assistentin työ yleensä ja hänen oma työnsä on **vahvasti tietotyötä**. Luovuuden tarve työssä vaihtelee yksittäisten työntekijöiden työnkuvan mukaan. Haastateltava ei koe pelkoa siitä, että hänen työnsä tulevaisuudessa robotisoidaisiin. Hänen ja hänen tiiminsä rooli yhtiön strategian toteuttamisessa on hänen mielestään asia, joka suojaa ihmisen asemaa tietotyössä.

Lähes kaikilla haastateltavan nykyisessä työyhteisössä on **etätyömahdollisuus**. Poikkeuksen tekevät vain erityisiä työnantajan järjestämiä laitteita tarvitsevat toimihenkilöt. Käytössä ei ole erityistä tuntikirjausjärjestelmää etätyöläisille eikä yhdessä sovittuja pelisääntöjä, vaan työnantaja korostaa **itseohjautuvuutta ja luottamusta. Oman työn organisointikyky, projektin hallinta ja priorisointikyky ovat tärkeitä.**

Sosiaalinen media

Haastateltavan omassa työssä HR Specialistina sosiaalinen media ei ole isossa roolissa. Hän mainitsee että se koskettaa heillä enemmän rekrytointia hoitavia henkilöitä, jotka käyttävät työssään mm. **LinkedIn**:iä. Työnantajalla on oma **Instagram**-tili, jonne kuka tahansa työpaikalla voi ladata sisältöä. Kyseisen tilin "omistaa" yhtiön markkinoinnista vastaava henkilö, joka seuraa tilin sisältöä. Tilin käyttöön ei ole erityistä ohjeistusta työntekijöille vaan sitä täydennetään vapaasti ja vapaaehtoisesti.

Työn arvostus

Kosken mukaan assistentteja hänen työpaikallaan arvostetaan suuresti.

Tietotekniikka

Tietotekniikasta kysyttäessä haastateltava nostaa esiin erityisesti **Excel**-osaamisen, johon hän olisi toivonut aikanaan

saaneensa enemmän harjoitusta jo koulutuksensa aikana. Hän toisaalta toteaa, että ohjelmistojen harjoittelu on usein myös omasta harrastuneisuudesta/kiinnostuksesta kiinni. Muuten haastateltava on ollut tyytyväinen koulutuksesta saamaansa tietotekniikkapohjaan (**tekstinkäsittely, powerpoint**). Lisäksi hän mainitsee että työssään hän käyttää mm. **Sympa** HR-ohjelmistoa, jonka käyttöä työpaikalla ja räätälöintiä yhtiön tarpeisiin hän kehittää yhdessä ohjelmiston toimittajan kanssa. Kysyttäessä tulevaisuuden osaamistarpeista haastateltava mainitsee ”dataosaamisen” olevan tärkeää, esim. analytiikan tuntemus/ymmärrys ja sen sovellusmahdollisuudet ”*ylipäättäsä niinku mitä kaikkea analytiikalla voidaan HR:ssä tehdä ja miten sitä voidaan käyttää hyväks.*”

Liite 4. Sähköpostitse suoritettu kolmas pilottihaastattelu: HR specialist metsäteollisuuden yrityksestä

Haastattelu / keskustelu työn ja sen edellyttämien osaamistarpeiden muutoksista

HLöstö: XXXX

LV: 5,0 mrd eur

Työ: HR-asiantuntija

Tehtävät: Työsuhteen elinkaaren hallinnolliset tehtävät, esimiesten ja johtamisen tukeminen (ohjaaminen), työsuhdeasioiden ja -lainsäädännön konsultointirooli, projektityö, prosessiohjaus, toimittajahallinta, sidosryhmäviestintä

Millaisena näet roolisi/liiketoiminnan

tukitoimintojen/hallinnon/toimistotyön/tietotyön töiden tilan nyt ja lähitulevaisuudessa?

Teemoja (linkittyvät monin paikoin toisiinsa)

Liiketoiminta

Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen

Organisaation missio, visio, strategia

Oma strateginen rooli, rooli strategian viestijänä ja toteuttajana

Asiantuntijuus, sisältöosaaminen, toiminnan kehittäminen

Palveluratkaisut

Eri osa-alueiden ymmärtäminen: Myynti, markkinointi, tuotanto, HR, talous, juridiikka...

Kansainvälinen kauppa

Yritysvastuu

Liiketoiminta on ja tulee aina olemaan kaikkien tärkein asia työelämässä, koska lyhyesti sanottuna sen vuoksi itse työ, työpaikka ja työtehtävät ovat olemassa. Kuluttaja/asiakas maksaa minunkin palkkani, vaikka en päivittäisessä työssäni olekaan missään kosketuksessa asiakasrajapintaan. Kokonaisuuden ymmärtäminen ja oman työn linkittäminen yrityksen strategiaan on, paitsi pitkälti itseohjautuvan työn kulmakiviä, myös yksi tärkeimmistä merkityksen tunteen luojista työssä. Koen siis kokonaisuuden ymmärtämisen todella tärkeänä sekä henkilökohtaisessa työssäni että asiana, jota minun täytyy pystyä osana henkilöstötyötäni jalkauttaa myös yrityskulttuurissa ja johtamisessa, jotta työntekijöillä vahvistuisi kokemus työn mielekkyydestä ja merkityksestä. Työssäni tulee varmasti yhä vahvemmin näkymään rooli HR:n palveluratkaisujen kehittäjänä sen sijaan että olisin itse se ”palveluluukku”, josta saa avun ja ratkaisut kaikkeen, olen kehittämässä yhä paremmin itseohjautuvia prosesseja, jotka palvelevat tehokkaammin ja laajemmin. Itseohjautuvien prosessien mukana täytyy jalkauttaa myös itseohjautuvaa kulttuuria, mutta samalla huolehtia tiedonjaon säilyvyydestä, kun sen löytäminen ja

hyödyntäminen itsenäisesti helpottuu. Eri näkökulmien huomioiminen tulee kuitenkin aina olemaan yksi tärkeimmistä asioista päätöksenteossa.

Viestintä

Viestintätaidot

Vuorovaikutustaidot

Kieli- ja kulttuuriosaaminen, monikulttuurisuus

Globaali verkosto-osaaminen

Some-taidot

Alustatalous, ekofoorumit

Tunneäly, empatiataidot

Sisäinen viestintä

Työsuhdeasiantuntijanroolissa korostuu erityisesti tunneäly ja empatiataidot. Näitä taitoja ja ihmissuhteisiin ja tunteisiin liittyvien vaikeiden asioiden käsittelyä ei voida tulevaisuudessakaan korvata loppuun hiotuilla prosesseilla ja tehostetulla työllä.

Vuorovaikutustaidot kulkevat tässä toki käsi kädessä.

Monikulttuuristuminen ja sen tueksi kehitettävät viestintää tukevat työkalut edesauttavat kaikkea työtä. Jotta voidaan tehdä kestäviä ja kaikkia palvelevia ratkaisuja globaalissa liiketoiminnassa, on ehdottoman tärkeää että viestintä on kattavaa ja eri prosesseihin, projekteihin ja hankkeisiin osallistetaan mahdollisimman laajasti eri näkökulmia edustavia ihmisiä.

Tietotyö

Tiedon hankinta, muokkaaminen ja tuottaminen

Tiedon välittäminen

Tiedon hallinta

Ennakointi

Tiedolla johtaminen on keskeisessä roolissa kaikessa työssä ja ihmisiin liittyvän tiedon keräämisessä ja mittaamisessa on vielä paljon kehitettävää tulevaisuudessa. On erityisen tärkeää pystyä nykyisessä ”tietoähkyssä” erottamaan mikä on todella oman työn tarkoitukselle oleellista tietoa ja miten sitä pystytään kestävästi analysoimaan. Miten saat tietoosi tuon analyysin ja siitä poikivat toimenpiteet, jotta voit viedä työtäsi eteenpäin ilman, että keräät tuon alkuperäisen tiedon viemään kapasiteettia siltä, että saat asioita aikaan? Liika tieto tuo turhaa tuskaa, jos ei riitä resurssit hyödyntää sitä mihinkään.

Tietotekniikka

Tietokoneohjelmistojen käyttö

Visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet

Tekoäly, algoritmit, big data, robotiikka jne. osana työtä

Tietoturvallisuus

Työn kehittäminen ja hallinta

Proaktiivisuus/Itsensä johtaminen

Etätyö/virtuaalityö

Läsnäoleva työ

Tiimityö

Työn prosessien hallinta ja kehittäminen

Projektien organisointi ja hallinta

Työni on jo nyt hyvin pitkälti itseohjautuvaa ja onkin tarkoituksenmukaista että teen siitä jatkuvasti enemmän ja enemmän juuri sitä. Teen itseäni mahdollisuuksien mukaan tarpeettomaksi yhä laajemmin hallinnollisessa työssä ja vapautan lisää kaistaa kehittämiselle, ihmisten kohtaamiselle ja läsnäololle.

Etätyö on jossain määrin minunkin työssäni mahdollista ja tukee toki eri elämäntilanteiden yhdistämistä työelämään ja näin ollen yleistä tyytyväisyyttä. Koen kuitenkin että hyvin oleellinen osa työtäni on nimenomaan ihmisten kohtaaminen enkä pysty näkemään että työsuhteisiin liittyvä HR-työ voisi koskaan olla täysin etänä hoidettava asia.

Melkein 90 % työstäni on jollain tasolla projektityötä. Kehittämiseen painottuva työrooli tekee sen että jatkuvasti pöydällä on ns. ”rutiinityön” lisäksi useita eri hankkeita, jotka voi kaikki ajatella projekteina. Saatan samana päivänä olla kolmessa eri projektissa täysin eri rooleissa: ensimmäinen on oma projektini, jossa olen projektipäällikkönä, toisessa olen HR:n edustajana esimerkiksi jonkun toisen konsernin tukifunktion projektissa ja kolmannessa olen loppukäyttäjänäkökulmasta kommentoimassa jotain uudistusprojektia. Myös 99% työstä on tiimityöskentelyä jossain määrin, eli vaikka olisikin oma vastuualue, niin jokaisen työtehtävän/projektin tavoite on kuitenkin poikkeuksetta useamman henkilön yhteinen tavoite ja yhteistyöllä saavutetaan poikkeuksetta parempia tuloksia kuin yksin.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Aikataulut ja kalenterinhallinta

Matkojen järjestäminen

Kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen

Työn nopeus vs. tarkkuus

Lojaalius

Diplomaattisuus

Työn arvostus

Rooli työyhteisössä, organisaation toiminnassa/liiketoiminnassa

Työn itsenäisyys

Vastuunottaminen

Itseohjautuva työ tuo mukanaan velvollisuuden siitä että täytyy ottaa itse vastuuta asioiden aikaansaamisesta. Tämä on minusta lisääntynyt melkein kaikessa työssä, toki hiukan eriävissä määrin riippuen työstä. Kokemus siitä että minuun luotetaan poikii aina halun olla luottamuksen arvoinen.

Tulevaisuustaidot

Liite 5. Muistio julkaisun suunnittelukokouksesta 11.4.2018

Kokous 11.4.2018 Haaga-Helian julkaisu

Osallistujat: Eija Kärnä
Nina Finell
Virve Jalonen
Vivianna Väisänen, sihteeri

Julkaisu	”Liiketoiminnan palveluratkaisut kansainvälisissä ekosysteemeissä” , jossa Assin koulutusohjelman kehitysprojektin tulokset ovat yhtenä osana.
Julkaisun kieli	Keskusteltiin julkaisun kielen valinnasta ja valittiin pääjulkaisukieleksi Suomi (yksittäisiä esim. yhteistyökumppaneiden tekstejä voidaan julkaista englanniksi tarpeen mukaan.)
Julkaisun koko	Arvioitu sivumäärä n. 60 sivua, painoksen koko 300-500 kpl.
Julkaisun muoto	Toimitettu. Osa Haaga-Helian julkaisusarjaa, aluksi maksullinen.
Johdanto ja loppusanat	Eija Kärnä yhdessä Päivi Karjalaisen kanssa
Kielenhuolto	Virve Jalonen
	Keskusteltiin mahdollisuudesta osallistaa Jouran opiskelijoita mukaan esim. valokuvauksen osalta.
Julkaisun sisältö ja teemat	<p>Tavoitteena mm. tuoda uusia näkökulmia keskusteluun työelämän muutoksista ja esittää ratkaisuja joihinkin jo esille nousseisiin ongelmiin. Tarkoitus on myös tuoda esille ekosysteemi-ajattelua ja Haaga-Helian roolia keskustelussa, yhteiskehittämisessä ja yritysyhteistyössä. Julkaisun alustavaa sisältöä on kuvattu tarkemmin liitteessä 1.</p> <p>Teemoina esim.:</p> <ul style="list-style-type: none">- Työn muutos- Osaamistarpeiden muutos- Yhteistyö ja verkostoituminen- Yrittäjyys & liiketalous- Kansainvälisyys- Tutkimus- Tunneäly ja empatia tulevaisuuden työelämässä- Alumnitarinat (esim. ASSlen koulutusohjelman kehitysprojektin haastattelut)

Rahoitus

Taitto- ja painatuskulut jaetaan HH yksikköjen kesken.
Alustavia arvioita: Taitto, graafinen työ 6 e/sivu, kuvat 55 e/tunti, painatus ...

Työkulujen kattamiseksi rahoitusta haetaan HSO säätiöltä.

Selvitettävä julkaisuun kohdistuvien kulujen ja tuottojen kustannuspaikka taloushallintoa varten.

Julkaisuehdotus

22.5.2018

Eija Kärnä

HH-julkaisu työnimellä ”Liiketoiminnan palveluratkaisut kansainvälisissä ekosysteemeissä”.

Julkaisu olisi toimitettu, ja siinä olisi sekä HH että ulkopuolisten asiantuntijoiden ja yhteistyökumppaniemme (esim. korkeakouluista ja yrityksistä) näkemyksiä uudenaikaisista työnteon tavoista, palveluratkaisuista ja ympäristöistä.

Ajatuksena olisi koota vellovaa keskustelua työn muutoksesta ja sen edellyttämistä uusista osaamisista HH-näkökulmista sekä kehittää ja tuoda omaa ja kumppaniemme osaamista esiin. Mausteena näille näkökulmille voisi olla työelämän toimijoiden, esim. meidän alumnien tarinoita uudenlaisten palvelujen toteuttajina tai partnerien näkemyksiä tai kokemuksia uudenaikaisista työskentelymalleista ja osaamisesta.

Tyyliltään julkaisu olisi helposti selailtava, sisältäisi blogityyppisiä juttuja ja tarinoita työelämästä.

Julkaisun avulla voidaan edistää esim.:

- sekä meidän että kumppaniemme osaamisen, palvelujen ja hanketulosten näkyväksi tekemistä sekä ulkoisesti että sisäisesti
- HH:n verkostoitumista ja yhteistyömahdollisuuksia tahojen kanssa, jotka ovat mukana kehittämässä työtä ja työelämää
- HH yhteishenkeä ja asiantuntijoittemme parempaa tietoisuutta osaamisistamme ja niiden hyödyntämisen mahdollisuuksista
- osaamisemme ja koulutuksemme kehittämistä vastaamaan paremmin muuttuvan työn tarpeita
- alumni- ja partneriyhteistyön kehittämistä

Alustavia sisältöajatuksia/ kontakteja (teemoittelu kesken)

Intro työn muutokseen sekä yleisemmistä että HH näkökulmista, esim.

- TEM, Sitra, TTL, EK, VTT...
- Yrittäjyyden ja yrittäjien järjestöt
- Työelämä 2020 -hanke, Margita Klemetti, hankejohtaja
- Business Finland, Tuomo Alasoini, Nuppu Rouhiainen
- Swipe/Smart Work in Platform Economy – Fiksu työ alustatalouden aikakaudella, Anne Kovalainen, Turun kauppakorkeakoulu
- HH: Teemu Kokko, TKI/Marianne Wegmüller, StartUp, Palvelumuotoilu, Eva Loippo-Sännälä, Ari Alamäki, Tuija Toivola, Johanna Vuori, Hanna Rajalahti, Nina Jallinoja (Taidot työhön), Minttu Harmaala (alustataloudet), Annica Isacson (OTTO= tulevaisuuden osaaminen), Lasse Rouhiainen... jne. (vrt. seuraava osio)

Osaamisalueryhmien puheenvuoroja, hankkeita tai yhteistyökuvioita

Yrittäjyys/Hannele Mennala: Yrittäjyystaidoista työelämässä, ihminen ja robotti & yrittäjyysasenne,

- isojen yritysten ja startupien yhteistyöstä. (> tästä voisi myös löytyä, jos ei nyt konkreettista, yleistason ratkaisua, niin ainakin joku hyvä tarinatyypinen keissi tai alumnitarina?)

Digital & Creative

Tanja Vesala-Varttala:

Markkinoinnin ja viestinnän, Luovan toimiston Kreetan) alumnien tarinat digitaalisen markkinoinnin myllerryksestä ja uusista tavoista hankkia koko ajan uutta tarvittavaa digiosaamista.

Myynti ja Service –alustavia teemoja (Marko Mäki, Timo Kaski): liiketoiminnan muutos - keissit, e-ComLab, verkkokauppayritysten kansainvälistyminen, tekoäly: HEADAI/Harri Ketamo, Mania, Dicia

Peda on mukana: Sampo Mielityinen ja Virve keskustelevat mahdollisista sisällöistä tarkemmin.

Kumppanien ja potentiaalisten uusien kumppanien puheenvuoroja esim.

- 3AMK, muut amkit, korkeakoulut ja yliopistot
- Kv yhteistyökumppanit, partnerikoulut
- JAMK, Anne Eskola: Navigating through Changing Times
- Ammattijärjestöt, TRAL, Mikko Vieltojärvi, Akavan erityisalat, AitoHSO...
- Työnvälittäjät, rekrytoijat, HR asiantuntijat; Adecco, Barona/Opteam, Wannado, Henry...
- Filosofian akatemia, Martela & Jarenko
- Pk-yritysten kasvu, TTL, Krista Pahkin, Minna Janhonen: Ketteryys, avoimuus, luottamus
- Tulevaisuusfoorumin esiintyjät, Jarno Kartela, Tommi Vilkkamo, Eveliina Saari
- Älykäs intuitio ja empatia, Asta Raami
- Mika Pantzar, Helsingin yliopisto
- Tulevaisuustutkija Ilkka Halava, Future Work Oy
- Työhyvinvoinnin tulevaisuus; Work Goes Happy/Jyri Kansikas, TTL/Jari Hakanen, GreatPlacetoWork, Corporate Spirit...
- Viestintä muutoksessa, viestinnän ammattilaiset, Viesti ry, Viestijät, ProCom, Someco...
- Esko Kilpi, The art of interaction
- Aki Ahlroth, avoimuus
- Näkökulmia: julkinen sektori, kunta-ala (Hildén, Pakarinen, Kurkela, Pekkarinen, Pekka)
- Kolmas sektori
- Monikulttuurisuuden mahdollisuudet, esim. TTL, Barbara Bergbom

Alumnien tarinoita työstä moderneissa, kasvavissa, kansainvälisissä, digit. edelläkävijäyrityksissä

- esim. Vincit, Supercell, Rovio, Dingle, Digia, BlueFors, Solita, Sininen Meteoriitti, Avanto Ventures...

Asiaa ovat puoltaneet

Julkaisutoimikunta ja Nina Finell

Jatta Jussila-Suokas > Teija Laitinen

Esimieheni Tuula Tuomainen, yksikön johtaja Salla Huttunen

HH laaturyhmä ja Tia Hoikkala

Osaamisalueryhmistä Marko Mäki, Timo Kaski, Hannele Mennala, Tanja Vesala-Varttala,

Sampo Mielityinen

Jouni Ahonen

Vastuuhenkilöt aloitusvaiheessa: Eija Kärnä ja Virve Jalonen